

Klachtenprocedure

12-01-2021, pvw

English below

Als je een klacht hebt doen we als stichting ons best om die zo spoedig mogelijk te behandelen. We willen de klager, indien mogelijk, zo snel mogelijk tevreden stellen. Hiervoor hebben we bij de stichting Vrienden van XR een klachtenprocedure. Wij gebruiken de klachten om ervan te leren en ons werk te verbeteren.

Artikel 1: Definitie

Een klacht is een mondeling of schriftelijk teken van ongenoegen. Dat kan gaan over de manier waarop de Stichting iets heeft gedaan of nagelaten. Of over vrijwilligers die voor de stichting werken of namens de Stichting optreden.

Artikel 2; Verantwoordelijkheid

De coördinator financiën is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de klachtenprocedure, ook voor de klachten die via andere kanalen binnen komen.

Artikel 3: Ontvangst

Klachten komen (meestal) binnen via de email: vriendenvanxr@tutanota.com, maar de stichting is ook bereikbaar via postbus 19, 6663 ZG Lent, zoals de contactgegevens op de website vermelden.

Deze klachten en klachten die via een ander kanaal binnenkomen worden doorgestuurd naar de coördinator financiën.

Artikel 4: Registratie van de klacht

Klachten worden door de coördinator financiën genoteerd in de klachtenregistratie:

- NAW gegevens klager
- De inhoud van de klacht
- Datum waarop de klacht is binnengekomen
- Indien de klacht telefonisch of mondeling is binnen gekomen, de naam van de vrijwilliger die de klacht heeft aangenomen
- De eventuele actie die laatstgenoemde vrijwilliger heeft ondernomen

Artikel 5: afhandeling van de klacht

Wanneer de coördinator financiën de klacht heeft afgehandeld, wordt de klager op de hoogte gesteld. Dit kan via e-mail of via een brief.

Indien een klacht niet door de coördinator financiën kan worden afgehandeld, verwijst hij de klacht door naar iemand die de klacht wel kan afhandelen.

Financiële klachten gaan naar de penningmeester, klachten over AVG naar de coördinator gegevensverwerking, andere klachten gaan naar de secretaris.

Binnen 14 dagen na binnenkomst van de klacht wordt door de coördinator financiën nagegaan of de klacht is afgehandeld. De coördinator financiën zorgt ervoor dat binnen deze termijn actie is ondernomen. Zo nodig neemt hij contact op met degene die de klacht in behandeling heeft.

Als blijkt de klacht niet binnen deze periode kan worden afgehandeld wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 6: Evaluatie

Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van de klachten en de afhandeling en voorgelegd aan het bestuur.

We gaan na of klachten goed en tijdig zijn afgehandeld. Als klachten vaker voorkomen wordt dit besproken in het bestuur. Bij alle klachten wordt nagegaan of we er wat van kunnen leren.

Artikel 7: Beroepsmogelijkheid

Een klager die het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, kan in beroep gaan bij het bestuur. Het bestuur neemt binnen 30 dagen een besluit over het beroep.

Complaints procedure

If you have a complaint we will do our best to address it as soon as possible, always with the intention of satisfying the complainant.. For this reason we have a complaints procedure at the Stichting Vrienden van XR. We use the complaints as an educational tool and to improve our work.

Article 1: Definition

A complaint is a verbal or written sign of dissatisfaction. It may be about the way in which the Foundation has done or refrained from doing something. Or about volunteers who work for or act on behalf of the Foundation.

Article 2: Responsibility

The finance coordinator is responsible for the correct implementation of the complaints procedure.

Article 3: Reception

Complaints (mostly) come in via email: vriendenvanxr@tutanota.com, but the foundation can also be reached via P.O. Box 19, 6663 ZG Lent.

Complaints received through other channels will also be forwarded to the finance coordinator.

Article 4: Registration of the complaint

Complaints are recorded in the complaints registrar by the finance coordinator:

- Complainant's name and address
- The content of the complaint
- Date on which the complaint was received
- The name of the volunteer, if the complaint has been accepted by telephone or verbally
- Any action taken by the latter volunteer

Article 5: Handling of the complaint

When the finance coordinator has dealt with the complaint, the complainant will be informed. This can be done by telephone, e-mail or letter.

If a complaint cannot be dealt with by the finance coordinator, he or she will refer the complaint to someone who can deal with it.

Financial complaints go to the treasurer, complaints about AVG to the data processing coordinator, other complaints go to the secretary.

Within 14 days after receipt of the complaint, the finance coordinator will check whether the complaint has been dealt with.

If it appears that the complaint cannot be dealt with within this period, the complainant will be informed.

Article 6: Evaluation

Annually an overview is made of the complaints and their handling, and submitted to the board.

We check whether complaints have been dealt with properly and on time. If there are reoccurring complaints this will be discussed with the board. We do our best to learn something from all complaints.

Article 7: Appeals

A complainant who disagrees with the handling of his complaint can appeal to the board. The board makes a decision about the appeal within 30 days.